

Controladoria-Geral da União

Diretoria de Sistemas e Informação

PETI-DSI

Planejamento Estratégico de
Tecnologia da Informação

Diretoria de Sistemas e Informação

2010 a 2013

Versão 1.5 – 15/07/2010

Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

Comitê de Tecnologia da Informação da Controladoria-Geral da União - CTI – CGU

Jaine Mailda Pena Cirqueira
Assessora Especial de Gestão de Projetos
(Coordenadora)

Marco Antônio Dung Laginestra
Chefe de Gabinete - SPCI
Representante da SPCI

Cláudio Torquato da Silva
Diretor de Gestão Interna
Representante DGI

Gisele de Melo Maeda Mendanha
Chefe da Assessoria de Comunicação Social
Representante GMCGU

Ivan Tuyoshi Mori Kakimoto
Assistente da Ouvidoria-Geral da União
Representante da OGU

José Geraldo Loureiro Rodrigues
Diretor de Sistemas e Informação
Representante da DSI

Roberto Vieira Medeiros
Corregedor-Geral Adjunto da Área Econômica
Representante da CRG

Ronald da Silva Balbe
Diretor de Planejamento e Coordenação das
Ações de Controle
Representante da SFC

Jorge Hage Sobrinho

Ministro de Estado do Controle e da Transparência

Luiz Augusto Fraga Navarro de Britto Filho

Secretário-Executivo

Diretoria de Sistemas e Informação

José Geraldo Loureiro Rodrigues
Diretor

Tatiana Zolhof Panisset
Coordenadora-Geral de Infra-
Estrutura Tecnológica

Oswaldo Iglesias de Azeredo
Coordenador-Geral de Informação

Tereza Cristina Melo Aguiar
Coordenadora de Relacionamento
com Unidades

Líderes

Antonio Maroysio dos S. Carneiro
Coordenador-Geral Adjunto

Líderes:

Fabiano Andrade Lima
Administração de Banco de Dados

Equipe:

Francisco Leonardo Gazzola
Leila Bezerra Motta

Fernando Andrade M. de Araújo
Gerência de Redes

Gustavo Gomes Teixeira
Sistemas Corporativos III

Idalberto Garcia Euzébio
Central de Atendimento

Márcio Haruzo Otta
Sistemas Corporativos I

Marcelo Augusto R. Pimentel
Projetos

Rodrigo Santos de Paula
Sistemas Corporativos II

Rodrigo Gimenez Ribeiro
Serviços de Usuário

Vicente de Paula Teixeira
Sistemas Departamentais e WEB

Salatiel Robson B. de Oliveira
Administração de Redes

Soraya A. Souto Siqueira Campos
Administração de Ativos

Timotheo Barbosa Borges
Segurança de Redes

Apresentação	3
Introdução.....	4
Missão, Visão de futuro, Valores	5
Análise SWOT	6
Definição dos objetivos estratégicos.....	8
Alinhamento Institucional.....	9
Excelência Operacional	13
Eficiência Técnico-gerencial	19
Responsabilidade Ambiental.....	23

O planejamento estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação foi elaborado com o propósito de orientar as atividades da Diretoria para o período de 2010 a 2013, com verificação quadrimestral dos indicadores de metas anuais.

Este documento busca alinhar as ações de TI do quadriênio 2010-2013 às diretrizes estratégicas da Controladoria-Geral da União. Tal alinhamento deve estar consonante com o aprimoramento da Governança de TI e com a melhor gestão dos recursos financeiros, tecnológicos e humanos da Diretoria de Sistemas e Informação, sempre com vistas a melhor atender às Unidades da CGU no cumprimento de suas atribuições institucionais.

Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

O planejamento estratégico é um processo gerencial, unificado e integrador, que determina e revela o propósito organizacional em termos de Valores, Missão, Objetivos, Indicadores, Metas e Ações, visando a promover maior eficiência da DSI no atendimento às necessidades institucionais das Unidades da CGU.

A partir da aplicação da metodologia BSC – *Balanced Scorecard*, a equipe da DSI iniciou a elaboração do planejamento em reuniões de *brainstorm*, com participação de representantes das duas coordenações-gerais e do gabinete, quando foram definidas a Missão, Visão de futuro e Valores para a DSI. Além de inferência das estratégias organizacionais da CGU, estas definições levaram em consideração as diretrizes para Governança de TI do Governo Federal estabelecidas pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

Em seguida, foi utilizada a ferramenta SWOT - *Strengths* (forças), *Weaknesses* (fraquezas), *Opportunities* (oportunidades) e *Threats* (ameaças), - para a análise ambiental e situacional, de forma a estabelecer condições internas da DSI para responder ao ambiente externo ou às demais unidades da CGU, e seus respectivos fatores críticos.

Com base nas variáveis ambientais identificadas, os objetivos estratégicos e respectivos indicadores/metasp foram estabelecidos, visando solucionar os possíveis problemas ou aproveitar oportunidades existentes, além de fortalecer a instituição como um todo.

O documento final foi submetido à avaliação e aprovação em plenária com a participação de todos os servidores da DSI.

MISSÃO

Fornecer soluções de TI que propiciem à CGU o cumprimento de suas atribuições institucionais com qualidade, segurança e tempestividade.

VISÃO DE FUTURO

Ser reconhecida como área de excelência em provimento de soluções de TI.

VALORES

Cooperação, eficiência, proatividade, ética, legalidade, respeito ao meio ambiente e à sociedade, transparência, inovação e tempestividade.

A análise do cenário ou do contexto atual da DSI foi realizada por meio da utilização da ferramenta SWOT, sigla oriunda do idioma inglês e acrônimo de Forças (*Strengths*), Fraquezas (*Weaknesses*), Oportunidades (*Opportunities*) e Ameaças (*Threats*).

Este modelo visa identificar um cenário que está prestes a passar por mudanças, podendo ser decisivo na distribuição de recursos. A análise de cenário se divide em:

Ambiente interno (Forças e Fraquezas) - Principais aspectos da DSI que facilitarão ou prejudicarão o cumprimento de sua missão dentro do órgão no qual está inserida. Resulta das estratégias de atuação definidas por seus dirigentes, constituindo decisões e níveis de desempenho que se pode gerir.

Ambiente externo (Oportunidades e Ameaças)- Corresponde aos aspectos positivos e negativos das Unidades da CGU (clientes de TI), além dos demais entes públicos ou privados com os quais a DSI se relaciona. Esses aspectos poderão estimular ou impedir as perspectivas de evolução da Diretoria, consistindo em circunstâncias externas a seu poder de decisão.

As forças e fraquezas são determinadas pelo cenário atual e se relacionam, quase sempre, a fatores internos. Já as oportunidades e ameaças são antecipações do futuro e estão relacionadas a fatores externos.

A combinação desses fatores compõe o cenário da DSI, cuja análise facilitará a definição de suas estratégias de negócios.

	Pontos fortes	Pontos fracos
Ambiente Interno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Qualificação e comprometimento da equipe; 2. Versatilidade da equipe e flexibilidade nas soluções; 3. Cumprimento de prazos acordados; 4. Apoio da alta administração; 5. Predisposição para implantação de boas práticas; 6. Qualidade dos serviços prestados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dificuldade na alocação de recursos humanos; 2. Comunicação interna e externa insuficiente; 3. Dificuldade no cumprimento dos processos formalizados; 4. Não cumprimento do planejamento em razão do surgimento de novas demandas e/ou perda de pessoal; 5. Dificuldade de compartilhamento do conhecimento; 6. Falta de processo formalizado para gestão de contratos.
Ambiente Externo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Expertise da equipe trazida de experiências anteriores à CGU; 2. Investimento na melhoria de processos; 3. Intercâmbio de informações com entidades externas; 4. Valorização das áreas de TI no governo; 5. Oportunidades de treinamento externas a CGU (ex: Sisp, TIControl); 6. Existência de Comitê de TI no Órgão. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perda de credibilidade; 2. Perda de pessoal; 3. Orçamento insuficiente; 4. Baixa qualidade dos serviços prestados por terceiros.
	Oportunidades	Ameaças

Análise situacional da DSI

Com base no ambiente contextualizado pela análise de SWOT, foram estabelecidos os objetivos estratégicos, agrupados nos seguintes temas:

1. **Alinhamento Institucional** – alinhamento da atuação da DSI frente à estratégia institucional da CGU, além da integração com outros entes públicos ou privados, para troca de experiências e informações.
2. **Excelência Operacional** - atendimento da DSI e disponibilidade de seus serviços e sistemas.
3. **Eficiência Técnico-gerencial** – processos de trabalho e gestão, voltados para atendimento aos requisitos de Governança de TI dentro do Governo Federal e para o aprimoramento das competências internas dos servidores da DSI.
4. **Responsabilidade Ambiental** – visão de sustentabilidade dentro das atividades de TI.

Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Disponibilizar novas soluções de TI.

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO:

Desenvolver novas soluções, bem como evoluir as existentes, de maneira que estejam alinhadas ao Plano Estratégico Institucional - PII da CGU e às prioridades estabelecidas pelo nível estratégico por meio do Comitê de TI.

IMPACTO NO CENÁRIO

	Pontos fortes	Pontos fracos
Ambiente Interno	4. Apoio da alta administração.	1. Dificuldade na alocação de recursos humanos; 4. Não cumprimento do planejamento em razão do surgimento de novas demandas e/ou perda de pessoal.
Ambiente Externo	6. Existência de Comitê de TI no Órgão.	2. Perda de pessoal; 3. Orçamento insuficiente; 4. Baixa qualidade dos serviços prestados por terceiros.
	Oportunidades	Ameaças

INDICADORES E METAS:

Indicador	Metas			
	2010	2011	2012	2013
Índice de satisfação dos usuários em relação às soluções de TI (1 a 10).	6	7	7,5	8
Produção medida por pontos de função (PF)*	N/A.	5000	6000	7000

* PF contados apenas para novas funcionalidades e melhorias.

AÇÕES ESTRATÉGICAS

Ação	Linhas de atuação
Pleitear alocação de recursos humanos (de quadro próprio e terceirizado) compatível com a necessidade prevista para desenvolvimento de novos sistemas e manutenção das soluções existentes.	Automação de fluxos de trabalho; Evolução dos sistemas disponibilizados;
Estabelecer ciclos de vida para os sistemas já em produção (ex.: Ativa e SGI), em comum acordo com seus gestores, para que sejam revistos e evoluídos periodicamente..	Gerenciamento de projetos de software;
Realizar enquetes periódicas para avaliar o desempenho da DSI frente à expectativa dos usuários de TI da CGU.	Gerenciamento de serviços;
Aparelhar a RU para aprimorar o desempenho de suas funções frente às demais Unidades da CGU.	Atualização do parque tecnológico.

Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Promover a interação e a troca de experiências de TI com os Órgãos da Administração Pública Federal, bem como com demais instituições em nível nacional e internacional.

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO:

Promover o intercâmbio de experiências e expertises no segmento de TI com outros Órgãos/instituições, de modo a desenvolver projetos de forma cooperativa.

IMPACTO NO CENÁRIO

	Pontos fortes	Pontos fracos
Ambiente Interno		2. Comunicação interna e externa insuficiente; 5. Dificuldade de compartilhamento do conhecimento.
Ambiente Externo	3. Intercâmbio de informações com entidades externas; 5. Oportunidades de treinamento externas a CGU (ex: Sisp, TIControlle).	
	Oportunidades	Ameaças

INDICADORES E METAS:

Indicador	Metas			
	2010	2011	2012	2013
Número de servidores da DSI com participação em grupos de trabalho do Governo (Governo Eletrônico, TIControlle, Sisp, ePing).	5	7	10	15
Número de convênios e acordos de cooperação vigentes para troca de informações.	1	3	5	7
Quantidade de soluções de TI desenvolvidos em parceria com outros entes.	0	1	2	3
Quantidade de sistemas da CGU disponibilizados para parceiros.	1	3	4	5
Quantidades de servidores com participação em eventos, seminários e cursos do governo.	10	15	20	30

Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

AÇÕES ESTRATÉGICAS

Ação	Linhas de atuação
Priorizar o desenvolvimento de ferramentas para disponibilização de informações presentes nos sistemas da CGU.	Difundir conhecimentos e expertises; Criar parcerias para desenvolvimento e utilização mútua de serviços e sistemas.
Firmar parcerias de colaboração e capacitação tecnológica com entes da Administração Pública.	
Firmar novos convênios e acordo de cooperação para compartilhamento de informações.	
Realizar contratações de produtos e serviços de maneira conjunta.	
Promover ações para divulgação interna e antecipada da ocorrência de eventos de interesse da Diretoria.	
Avaliar resultado da participação em grupos de trabalho do Governo.	

Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Aprimorar a Gestão Orçamentária de TI.

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO:

Participar, em articulação com o Comitê de TI, da gestão do orçamento destinado ao desempenho das atividades e projetos de TI do Órgão.

IMPACTO NO CENÁRIO

	Pontos fortes	Pontos fracos
Ambiente Interno	2. Versatilidade da equipe e flexibilidade nas soluções; 4. Apoio da alta administração; 5. Predisposição para implantação de boas práticas.	2. Comunicação interna e externa insuficiente; 4. Não cumprimento do planejamento em razão do surgimento de novas demandas e/ou perda de pessoal.
Ambiente Externo	2. Investimento na melhoria de processos; 5. Oportunidades de treinamento externas a CGU (ex: Sisp, TI Controle); 6. Existência de Comitê de TI no Órgão..	2. Perda de pessoal; 3. Orçamento insuficiente.
	Oportunidades	Ameaças

INDICADORES E METAS:

Indicador	Metas			
	2010	2011	2012	2013
Percentual de disponibilização do orçamento de TI solicitado pela DSI para o exercício: <i>Orçamento de TI aprovado / Orçamento de TI solicitado pela DSI.</i>	80%	85%	90%	95%
Percentual de cumprimento da execução do orçamento de TI: <i>total executado / total aprovado.</i>	N/A	70%	80%	95%
Eficiência na execução orçamentária anual de TI – <i>número de processos de contratações encaminhados dentro do prazo planejado ou acordado / total de contratações aprovadas pelo Comitê de TI-SE.</i>	N/A	50%	70%	80%

AÇÕES ESTRATÉGICAS

Ação	Linhas de atuação
Envolver o Comitê de TI na elaboração da proposta orçamentária da DSI, bem como na articulação para o suprimento dos recursos orçamentários necessários.	Articulação com o Comitê de TI;
Divulgar integralmente a proposta/execução orçamentária da DSI na IntraCGU.	Orientação orçamentária pelo PETI e PDTI.
Sistematizar o planejamento e acompanhamento da execução orçamentária da DSI.	

Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Buscar satisfação dos usuários de soluções e serviços de Tecnologia da Informação.

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO:

Oferecer soluções e serviços de TI com qualidade, segurança e tempestividade, por meio da disponibilização de ambiente tecnológico adequado à execução das atividades do Órgão.

IMPACTO NO CENÁRIO

	Pontos fortes	Pontos fracos
Ambiente Interno	<ul style="list-style-type: none"> 1. Qualificação e comprometimento da equipe; 2. Versatilidade da equipe e flexibilidade nas soluções; 3. Cumprimento de prazos acordados; 6. Qualidade dos serviços prestados. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dificuldade na alocação de recursos humanos; 4. Não cumprimento do planejamento em razão do surgimento de novas demandas e/ou perda de pessoal.
Ambiente Externo	<ul style="list-style-type: none"> 1. Expertise da equipe trazida de experiências anteriores à CGU; 2. Investimento na melhoria de processos; 6. Existência de Comitê de TI no Órgão. 	<ul style="list-style-type: none"> 2. Perda de pessoal; 3. Orçamento insuficiente; 4. Baixa qualidade de serviços contratados de terceiros.
	Oportunidades	Ameaças

INDICADORES E METAS:

Indicador	Metas			
	2010	2011	2012	2013
Tempo de atendimento em help desk das solicitações dos usuários, contado a partir da abertura da Ordem de Serviço no Help Desk até a solução do problema.	80% das solicitações atendidas em menos de 1 hora.	85% das solicitações atendidas em menos de 1 hora.	90% das solicitações atendidas em menos de 1 hora.	90% das solicitações atendidas em menos de 1 hora.
Tempo de atendimento pelo suporte técnico das solicitações dos usuários, que demandam trinta minutos, em média, para resolução, contado a partir da abertura da Ordem de Serviço no Help Desk até a solução do problema.	70% das solicitações atendidas em menos de 4 horas.	75% das solicitações atendidas em menos de 4 horas.	80% das solicitações atendidas em menos de 4 horas.	80% das solicitações atendidas em menos de 4 horas.
Índice de satisfação dos usuários em relação às soluções de TI (1 a 10).	6	7	7,5	8
Índice de satisfação dos demandantes de soluções de TI aprovadas pelo Comitê de TI (1 a 10).	7	8	8,5	9

Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

AÇÕES ESTRATÉGICAS

Ação	Linhas de atuação
Ampliar a atuação do Help Desk para os serviços e sistemas ainda não atendidos.	Otimização dos processos de atendimento;
Controlar a evolução do serviço de Help Desk por meio dos indicadores mencionados.	
Aparelhar a área de Relacionamento com Unidades para acompanhamento sistemático das demandas encaminhadas à DSI.	Divulgação do Portfólio de Sistemas e Serviços de TI;
Realizar enquetes periódicas para avaliar o desempenho da DSI frente à expectativa dos usuários de TI da CGU.	
Divulgar tempestivamente na IntraCGU a situação das demandas e cronogramas do desenvolvimento de soluções de TI.	Satisfação do usuário.
Divulgar e capacitar os servidores da CGU na utilização das soluções de TI disponibilizadas.	

Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Garantir a disponibilidade de soluções de TI essenciais à execução das atividades do Órgão.

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO:

Estruturar a tecnologia da informação e o seu gerenciamento de forma a garantir a disponibilidade dos equipamentos, serviços e sistemas essenciais à execução das atividades do Órgão.

IMPACTO NO CENÁRIO

	Pontos fortes	Pontos fracos
Ambiente Interno	1. Qualificação e comprometimento da equipe; 6. Qualidade dos serviços prestados.	1. Dificuldade na alocação de recursos humanos; 6. Falta de processo formalizado para gestão de contratos.
Ambiente Externo	1. Expertise da equipe trazida de experiências anteriores à CGU. .	1. Perda de credibilidade; 2. Perda de pessoal; 3. Orçamento insuficiente; 4. Baixa qualidade dos serviços prestados por terceiros.
	Oportunidades	Ameaças

INDICADORES E METAS:

Indicador	Metas			
	2010	2011	2012	2013
Índice de disponibilidade de cada serviço* e sistema**: <i>(tempo disponível – tempo indisponível) / tempo disponível.</i>	Acima de 80%	Acima de 90%	Acima de 95%	Acima de 97%
Percentual de estações de trabalho e notebooks, em uso, com garantia vigente.	60%	70%	80%	90%
Percentual dos equipamentos servidores em produção no Órgão Central e Regionais com garantia e suporte vigentes.	80%	85%	90%	95%

* Serviços que compõem os índices: Correio Eletrônico, Acesso à Internet, Servidores de Arquivos da Rede CGU

** Sistemas que compõem os índices: Portal da Transparência, Ativa, SGI, Acesso, Intranet

Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

AÇÕES ESTRATÉGICAS

Ação	Linhas de atuação
Estabelecer acordos de nível de serviço com gestores dos sistemas e serviços de TI que ainda não têm parâmetros definidos.	Otimização/modernização de infraestrutura;
Adequar o quantitativo de pessoal responsável pela produção de serviços e sistemas, de forma a maximizar o índice de alta disponibilidade.	
Elaborar e testar Planos de Contingência para os serviços e sistemas disponibilizados.	Armazenamento e integridade da informação;
Monitorar a capacidade dos recursos tecnológicos, de modo a garantir a aquisição tempestiva de infraestrutura de TI.	
Atualizar/ampliar tempestivamente o parque de equipamentos do Órgão de modo a garantir a disponibilidade dos sistemas e serviços.	Alta disponibilidade;
Elaborar estudos para implantação de infraestrutura que maximize a alta disponibilidade de sistemas e serviços de TI.	Contingência.

Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Promover a segurança da informação no que se refere à Tecnologia da Informação.

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO:

Maximizar a segurança das informações corporativas providas pela Tecnologia da Informação do Órgão, protegendo-as de ameaças contra sua disponibilidade, integridade e confidencialidade.

IMPACTO NO CENÁRIO

	Pontos fortes	Pontos fracos
Ambiente Interno	1. Qualificação e comprometimento da equipe; 4. Apoio da alta administração; 5. Predisposição para implantação de boas práticas; 6. Qualidade dos serviços prestados.	3. Dificuldade no cumprimento dos processos formalizados; 5. Dificuldade de compartilhamento do conhecimento.
Ambiente Externo	1. Expertise da equipe trazida de experiências anteriores à CGU; 2. Investimento na melhoria de processos; 3. Intercâmbio de informações com entidades externas; 5. Oportunidades de treinamento externas a CGU (ex: Sisp, TIControl).	2. Perda de pessoal; 3. Orçamento insuficiente.
	Oportunidades	Ameaças

INDICADORES E METAS:

Indicador	Metas			
	2010	2011	2012	2013
Percentual médio anual de estações com índice de infecções dentro dos parâmetros aceitáveis* em relação ao total de estações (<i>quantitativo de estações com número aceitável de infecções mensais / quantitativo total de estações em uso** na CGU</i>).	80%	90%	95%	97%
Percentual de incidentes de segurança tratados em até um mês após detecção.	80%	85%	90%	95%
Percentual de equipamentos servidores que hospedam serviços em produção com nível alto de conformidade com os procedimentos de <i>hardening</i> : (<i>percentual da amostra avaliada</i>).	80%	90%	95%	100%
Percentual de equipamentos servidores de serviços em produção, que enviam logs de auditoria para servidor centralizado de logs.	80%	90%	100%	100%

* considera-se parâmetro aceitável, cinco infecções por máquina ao mês

**consideram-se máquinas em uso aquelas gerenciadas pelo servidor de Antivírus.

Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

AÇÕES ESTRATÉGICAS

Ação	Linhas de atuação
Implantar processo de gestão de riscos de segurança e tratamento de incidentes.	Implantação de Planos, Políticas, Processo;
Propor políticas relacionadas à segurança da informação, alinhadas à Política de Segurança Corporativa do Órgão.	Verificação de conformidade;
Adequar o quadro de pessoal responsável pela gestão de segurança da informação, de forma a garantir padrões apropriados de segurança para os sistemas e a infraestrutura de TI na CGU.	Fortalecimento técnico da equipe de segurança;
Prover ferramentas e suporte técnico necessários à maximização de segurança da informação mantida nos recursos de TI da CGU.	Monitoramento da segurança da infraestrutura de TI;
Estabelecer processos e procedimentos para monitoramento e verificação de conformidade em Segurança da Informação.	Otimização/modernização de infraestrutura de segurança da informação.

Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Melhoria dos processos de trabalho da DSI.

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO:

Melhoria dos processos existentes na Diretoria e implantação de novos processos necessários à consecução dos objetivos estratégicos propostos.

IMPACTO NO CENÁRIO

	Pontos fortes	Pontos fracos
Ambiente Interno	1. Qualificação e comprometimento da equipe; 2. Versatilidade da equipe e flexibilidade nas soluções; 4. Apoio da alta administração; 5. Predisposição para implantação de boas práticas.	2. Comunicação interna e externa insuficiente; 3. Dificuldade no cumprimento dos processos formalizados; 4. Não cumprimento do planejamento em razão do surgimento de novas demandas e/ou perda de pessoal; 6. Falta de processo formalizado para gestão de contratos.
Ambiente Externo	1. Expertise da equipe trazida de experiências anteriores à CGU; 2. Investimento na melhoria de processos; 3. Intercâmbio de informações com entidades externas; 4. Valorização das áreas de TI no governo; 5. Oportunidades de treinamento externas a CGU (ex: Sisp, TIControl); 6. Existência de Comitê de TI no Órgão.	2. Perda de pessoal.
	Oportunidades	Ameaças

INDICADORES E METAS:

Indicador	Metas			
	2010	2011	2012	2013
Percentual de processos com nível de conformidade avaliado como "alto" nas verificações semestrais.	70%.	80 %	85 %.	90 %
Nível de maturidade Cobit da Diretoria.	2	2	3	3

Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

AÇÕES ESTRATÉGICAS

Ação	Linhas de atuação
Instituir verificação semestral de conformidade dos processos implantados, com apoio do nível estratégico de TI.	Processos de Gestão; Processos de Operação; Difusão de conhecimento; Auto-avaliação.
Implantar <i>gap analysis</i> anual do COBIT para avaliação do nível de maturidade dos processos de TI.	
Garantir recursos e capacitação para as equipes cumprirem os processos implantados.	
Desenvolver processos que melhorem a comunicação entre as unidades internas da DSI.	
Promover evolução contínua dos processos implantados, de forma a garantir sua efetividade.	
Garantir atualização tempestiva da documentação dos processos.	
Priorizar a aquisição de ferramentas destinadas à melhoria de processos e produtividade.	
Modelar e implantar processo para planejamento de contratações e gestão de contratos, alinhado às normas vigentes.	

Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Promover a qualificação do corpo gerencial e técnico.

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO:

Promover melhorias na qualificação e preparo dos servidores da Diretoria por meio de capacitação em cursos, eventos, programas de pós-graduação e outros meios.

IMPACTO NO CENÁRIO

	Pontos fortes	Pontos fracos
Ambiente Interno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Qualificação e comprometimento da equipe; 2. Versatilidade da equipe e flexibilidade nas soluções; 4. Apoio da alta administração; 5. Predisposição para implantação de boas práticas. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Dificuldade no cumprimento dos processos formalizados; 4. Não cumprimento do planejamento em razão do surgimento de novas demandas e/ou perda de pessoal; 5. Dificuldade de compartilhamento do conhecimento.
Ambiente Externo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Expertise da equipe trazida de experiências anteriores à CGU; 2. Investimento na melhoria de processos; 3. Intercâmbio de informações com entidades externas; 4. Valorização das áreas de TI no governo; 5. Oportunidades de treinamento externas a CGU (ex: Sisp, TIControl). 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Perda de pessoal; 3. Orçamento insuficiente.
	Oportunidades	Ameaças

INDICADORES E METAS:

Indicador	Metas			
	2010	2011	2012	2013
Número de servidores capacitados em frameworks de gerenciamento de projetos e Governança de TI.	Pelo menos 50% dos líderes capacitados em pelo menos um framework.	Pelo menos 75% dos líderes e 25% dos substitutos capacitados em pelo menos um framework.	Todos os líderes e pelo menos 50% dos substitutos capacitados em pelo menos um framework.	Todos os líderes e substitutos capacitados em pelo menos um framework.
Tempo médio anual de capacitação em TI, por servidor da DSI.	4 horas	8 horas	16 horas	32 horas

Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

AÇÕES ESTRATÉGICAS

Ação	Linhas de atuação
Promover a capacitação dos servidores, interna e externamente.	Capacitação interna e externa; Política de Meritocracia; Formação de novas lideranças; Gestão por competências.
Capacitar líderes em cursos que envolvam gestão e Governança de TI.	
Implantar avaliação gerencial e de servidores	
Garantir disponibilidade orçamentária para capacitação correspondente a pelo menos 1 % da folha de pagamento da DSI.	
Pleitear cursos de pós-graduação voltados para áreas de interesse específico da DSI.	

Planejamento Estratégico da Diretoria de Sistemas e Informação

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Promover a sustentabilidade ambiental.

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO:

Promover a sustentabilidade por meio de ações que contribuam para o meio-ambiente.

IMPACTO NO CENÁRIO

	Pontos fortes	Pontos fracos
Ambiente Interno	2. Versatilidade da equipe e flexibilidade nas soluções; 4. Apoio da alta administração; 5. Predisposição para implantação de boas práticas.	3. Dificuldade no cumprimento dos processos formalizados; 5. Dificuldade de compartilhamento do conhecimento.
Ambiente Externo	1. Expertise da equipe trazida de experiências anteriores à CGU; 2. Investimento na melhoria de processos; 3. Intercâmbio de informações com entidades externas; 5. Oportunidades de treinamento externas a CGU (ex: Sisp, TIControle).	2. Perda de pessoal; 3. Orçamento insuficiente.
	Oportunidades	Ameaças

INDICADORES E METAS:

Indicador	Metas			
	2010	2011	2012	2013
Percentual do número de equipamentos adquiridos no ano com requisito selo verde em relação ao número total de aquisições de equipamentos de TI.	N/A	70 %	80 %	90 %

* equipamentos: somente estações e impressoras

AÇÕES ESTRATÉGICAS

Ação	Linhas de atuação
Firmar contratações de ativos com requisitos que contemplem sustentabilidade ambiental.	Contribuir para a preservação do meio-ambiente.